

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN GRAND HOTEL PREANGER
BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan untuk Mendapat Gelar Sarjana Pariwisata-
S1 Program Studi Industri Pariwisata



Oleh:

Anindia Harmonika

NIM 2007499

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS DAERAH SUMEDANG**

2024

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN GRAND HOTEL PREANGER BANDUNG**

Oleh:
Anindia Harmonika

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata (S.Par) pada Prodi Industri Pariwisata

© Anindia Harmonika
Universitas Pendidikan Indonesia
2023

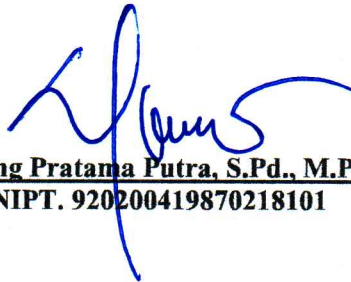
Hak cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN GRAND HOTEL PREANGER BANDUNG**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Gilang Pratama Putra, S.Pd., M.Pd.
NIPT. 920200419870218101

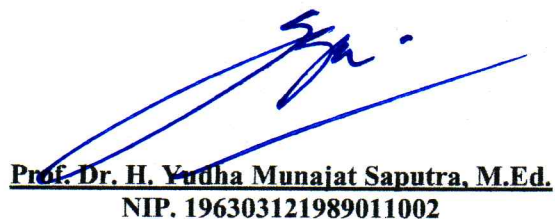
Pembimbing II



Oman Sukirman, S.E., M.M.
NIP. 197602192015041001

Mengetahui,

Plt. Ketua Program Studi Industri Pariwisata



Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra, M.Ed.
NIP. 196303121989011002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Grand Hotel Preanger Bandung”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Sumedang, 14 Juni 2024
Yang membuat pernyataan



Anindia Harmonika
NIM 2007499

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN GRAND HOTEL PREANGER BANDUNG

ABSTRAK

Oleh

Anindia Harmonika

2007499

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan Grand Hotel Preanger Bandung, serta untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan Grand Hotel Preanger Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada seluruh karyawan tetap di hotel tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 29 dengan teknik Analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Hotel Preanger Bandung. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (p-value) yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,426 yang berarti bahwa komunikasi interpersonal memberikan kontribusi sebesar 42,6% terhadap kinerja karyawan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan, Grand Hotel Preanger Bandung

**THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION ON THE
PERFORMANCE OF GRAND HOTEL PREANGER BANDUNG
EMPLOYEES**

ABSTRACT

By

Anindia Harmonika

2007499

This study aims to identify the influence of Interpersonal Communication on the performance of Grand Hotel Preanger Bandung employees, as well as to analyze how much Interpersonal Communication affects the performance of Grand Hotel Preanger Bandung employees. The research method used is a quantitative method with data collection techniques through questionnaires distributed to all permanent employees at the hotel. Data analysis was carried out using the SPSS version 29 program with descriptive analysis techniques and simple linear regression analysis. The results of the study show that interpersonal communication has a significant influence on employee performance at Grand Hotel Preanger Bandung. This is shown by a significance value (p-value) smaller than 0.05 and a determination coefficient (R^2) of 0.426 which means that interpersonal communication contributes 42.6% to employee performance, while the rest is influenced by other factors. Based on these results, it can be concluded that improving the quality of interpersonal communication in the work environment can significantly improve employee performance.

Keywords: Interpersonal Communication, Employee Performance, Grand Hotel Preanger Bandung

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pariwisata	13
2.1.2 Industri Perhotelan	15
2.1.3 Komunikasi	19
2.1.3.1 Komunikasi antar Pribadi.....	21
2.1.3.2 Efektifitas Komunikasi antar Pribadi	22
2.1.3.3 Komunikasi Verbal dan non Verbal.....	25
2.1.4 Kinerja Karyawan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian.....	36
3.2 Definisi Operasional.....	37

3.3	Sumber Data.....	38
3.3.1	Sumber data Primer	38
3.3.2	Sumber data Sekunder.....	38
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.4.1	Populasi	40
3.4.2	Sampel	41
3.5	Alat Ukur, Uji Validitas dan Realibilitas Alat Ukur.....	42
3.5.1	Alat Ukur	42
3.5.2	Uji Validitas	43
3.5.3	Uji Realibilitas Alat Ukur.....	49
3.6	Teknik Pengumpulan Data	50
3.7	Teknik Analisis Data	51
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	54
3.7.1.1	Uji Normalitas	54
3.7.1.2	Uji linearitas	55
3.7.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.7.2	Uji Regresi Linear Sederhana.....	56
3.7.2.1	Uji regresi sederhana.....	56
3.7.2.2	Uji T	56
3.7.2.3	Uji Koefisien determinasi.....	57
3.8	Jadwal Penelitian dan langkah-langkah penelitian.....	57
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian	59
4.1.1	Gambaran Geografis.....	59
4.1.2	Gambaran Sosiografis	59
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	61
4.3	Analisis Data Penelitian	62
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	62
4.3.2	Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Empati.....	66
4.3.3	Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Mendukung	69
4.3.4	Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Aspek Positif.....	74

4.3.5	Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Kesetaraan.....	77
4.3.6	Uji Asumsi Klasik	80
4.3.6.1	Uji Normalitas	80
4.3.6.2	Uji Linearitas	83
4.3.6.3	Uji Heteroskedastisitas	84
4.3.7	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	85
4.3.7.1	Uji Regresi Sederhana.....	85
4.3.7.2	Uji T	86
4.3.7.3	Uji Koefisien Determinasi.....	86
4.4	Pembahasan Penelitian	87
4.4.1	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan Grand Hotel Preanger	87
4.4.2	Seberapa besar pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan Grand Hotel Preanger.....	89
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		92
5.1	Simpulan.....	92
5.2	Implikasi.....	92
5.2.1	Implikasi Teoretis:.....	92
5.2.2	Implikasi Praktis:.....	93
5.3	Rekomendasi	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	28
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal (X)	47
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Realibilitas Komunikasi Interpersonal (X).....	50
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas Kinerja Karyawan (Y).....	50
Tabel 3.6 Tabel Jadwal Penelitian	58
Tabel 4.1 Jawaban Pernyataan 1 “Saya menerima masukan dari orang lain dan dapat menjaga stabilitas emosi”	62
Tabel 4.2 Jawaban Pernyataan 2 “Saya merasa tidak aman atau cemas berada di tempat saya bekerja”.....	63
Tabel 4.3 Jawaban Pernyataan 3 “Saya sering kewalahan ketika hotel sedang ramai pengunjung”	64
Tabel 4.4 Jawaban Pernyataan 4 “Saya berterus terang terhadap apa yang saya sampaikan kepada rekan kerja”.....	64
Tabel 4.5 Jawaban Pernyataan 4 “Saya sering diperlakukan tidak setara oleh rekan saya”	65
Tabel 4.6 Rekapitulasi Skor Komunikasi Interpersonal dalam Aspek Keterbukaan	65
Tabel 4.7 Jawaban Pernyataan 1 “Saya selalu memperhatikan situasi dan kondisi saat berkomunikasi dengan atasan”	66
Tabel 4.8 Jawaban Pernyataan 2 “Saya mendengarkan dan memahami dengan seksama ketika berkomunikasi dengan rekan kerja”	67
Tabel 4.9 Jawaban Pernyataan 3 “Saya berusaha menghargai setiap persepsi dan komunikasi dari masing-masing anggota”	67
Tabel 4.10 Jawaban Pernyataan 4 “Saya merasa khawatir jika mendengar teman saya sedang sakit”.....	68
Tabel 4.11 Jawaban Pernyataan 5 “Saya menyesal tidak dapat membantu rekan kerja saya menyelesaikan permasalahannya”.....	68
Tabel 4.12 Rekapitulasi Skor Komunikasi Interpersonal dalam Aspek Empati	69

Tabel 4.13 Jawaban Pernyataan 1 “Saya selalu menerima respon positif dari atasan jika pekerjaan saya terselesaikan dengan benar”	69
Tabel 4.14 Jawaban Pernyataan 2 “Saya selalu memberikan sikap spontan dalam menyampaikan pesan saat berinteraksi dengan tim”	71
Tabel 4.15 Jawaban Pernyataan 3 “Saya selalu mendukung setiap ide-ide yang bersifat inovatif dalam pekerjaan”	71
Tabel 4.16 Jawaban Pernyataan 4 “Saya merasa puas dengan imbalan kerja (gaji, bonus dan tunjangan) yang diberikan oleh perusahaan”	72
Tabel 4.17 Jawaban Pernyataan 5 “Saya selalu berkoordinasi antar sesama rekan kerja dan memiliki kerjasama tim yang baik”	72
Tabel 4.18 Rekapitulasi Skor Komunikasi Interpersonal dalam Aspek Mendukung.....	73
Tabel 4.19 Jawaban Pernyataan 1 “Saya dapat menyesuaikan diri dan memiliki rasa saling percaya dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan”	74
Tabel 4.20 Jawaban Pernyataan 2 “Saya selalu memberi dan menerima kontribusi sesama pegawai dalam mencapai tujuan”	74
Tabel 4.21 Jawaban Pernyataan 3 “Saya selalu bersikap optimis dalam menyelesaikan pekerjaan”	75
Tabel 4.22 Jawaban Pernyataan 4 “Saya tidak keberatan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu”	75
Tabel 4.23 Jawaban Pernyataan 5 “Bila pekerjaan yang diberikan diluar kemampuan saya, saya siap menerima pekerjaan tersebut”	76
Tabel 4.24 Rekapitulasi Skor Komunikasi Interpersonal dalam Aspek Positif	76
Tabel 4.25 Jawaban Pernyataan 1 “Saya merasa bahwa saya ataupun rekan kerja yang lain memiliki kesetaraan dalam mengutarakan pendapat”	77
Tabel 4.26 Jawaban Pernyataan 2 “Saya dan rekan kerja yang lain memiliki kesempatan yang sama dalam berkomunikasi dan menyampaikan pendapat dengan atasan”	78

Tabel 4.27 Jawaban Pernyataan 3 “Ketika saya menyelesaikan pekerjaan dengan baik, akan ada reward yang diperoleh sebagai bentuk penghargaan”	78
Tabel 4.28 Jawaban Pernyataan 4 “Karyawan diberikan adanya jaminan akan masa tua dari pekerjaan”	79
Tabel 4.29 Jawaban Pernyataan 5 “Saya selalu menjaga komunikasi dan relasi interpersonal dengan seluruh rekan kerja”	79
Tabel 4.30 Rekapitulasi Skor Komunikasi Interpersonal dalam Aspek Kesetaraan.....	80
Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov test.....	82
Tabel 4.32 Hasil Uji Linearitas	84
Tabel 4.33 Hasil Uji Heterokedastisitas	84
Tabel 4.34 Hasil Uji T (Parsial)	86
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Bentuk Peta Geografis Grand Hotel Preanger Bandung.....	59
Gambar 4.2 Bentuk Bangunan Grand Hotel Preanger Bandung.	61
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.5 Uji Normalitas Probability Plot (P-P Plot).....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Kuesioner	98
Lampiran 2. Tabulasi data dan Output SPSS	101
Lampiran 3. Dokumentasi.....	110
Lampiran 4. SK Pembimbing Skripsi	111
Lampiran 5. Monitoring	114
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	115
Lampiran 7. Biodata Penulis	116

DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, H & Hermawan,W. (2019). Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota Di Jawa Barat: Bina Ekonomi 23(1)
- Andini, D.2022. *Pengaruh Budaya Organisasi,Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pt. Kimia Farma Trading And Distribution*. (Skripsi, Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia : Jakarta). Diakses Dari [Http://Repository.Stei.Ac.Id/9102/](http://Repository.Stei.Ac.Id/9102/)
- Damayanti, Ida. Dkk (2021). Pengantar Hotel Dan Restoran. Eureka Media Aksara, Desember 2021 Anggota Ikapi Jawa Tengah No. 225/Jte/2021
- Emosional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*. (Skripsi, Program Studi Manajemen, Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie : Jakarta). Diakses Dari [Http://Eprints.Kwikkiangie.Ac.Id/3948/](http://Eprints.Kwikkiangie.Ac.Id/3948/).
- Gabriel Alexander Yudhisthira, M. C. (2023). Hambatan Komunikasi Interpersonal Selama Proses Pembelajaran Jarak Jauh. *Jurnal Psiko Edukasi* , 13-27.
- Gusti, V. Y. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi
- Hermawan, H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pt. Nasya Expanding Manajemen.
- Kintani,N.2021. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Ptsinarmas Multifinance Cabang Roxy*. (Skripsi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul : Jakarta). Diakses Dari [Https://Digilib.Esaunggul.Ac.Id/Ueu-Undergraduate-20190502157/29156](https://Digilib.Esaunggul.Ac.Id/Ueu-Undergraduate-20190502157/29156)
- I Komang Alit Putra Sanjaya, D. P. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan . *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 1142-1152.
- Ismayanti, A. (2020). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Universitas Sahid Jakarta.
- L.M. Azhar Sa'ban, I. R. (2023). Promotion Tourism Wawoangi Village. *Jurnal Inovasi Penelitian* , 7271-7279.
- Meinitasari, N. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Karya Putra Grafika. *Jurnal Manajemen Dewantara*, 15-31.

- Prabowo. (2019). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Karyawan Pt. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region Ii Sumbagsel*. (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya : Palembang). Diakses https://Repository.Unsri.Ac.Id/23583/1/Rama_70201_07031381520112.Pdf
- Prayogo, R. (2019). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. Surabaya: Bitread Publishing Yan Hanif Jwangga (Dasar-Dasa). Cempaka Putih.
- Putera. (2019). *Perkembangan Pariwisata dalam Perspektif Pemasaran*. Surabaya : Bitread Publishing Yan Hanif Jwangga (Dasar - Dasar Pariwisata) Cempaka Putih.
- Rahmi, S. & Putra, T. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpesonal Terhadap Kinerja Karyawan Depaertemen Food and Beverage Service di Hotel Le Miredien Jakarta.
- Rizki Catur Sasongko, A. Z. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Linknet. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 194-207.
- Riyanto, B. (2014). *Dasar - Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Bpfe.
- Sa'ban. L.M, Ilwan & Rosita. (2023). Propotion Tourism Wawoangi Village. *Junral Inovasi Penelitian*
- Saragih, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Bina Marga. *Jurnal Ilmiah Accussi*, 2620-5815.
- Sanaky, M., Saleh, L.M., Titaley, H.D. (2021) Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek pembangunan Gedung
- Sugiyono. (2006). , *Metode Peneliti ; Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Suyitno. (2020). *Industri Perhotelan*. Dinamika Astrapedia Sejahtera.
- Utari Sofyana, R. A. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln (Persero) Cabang Ternnate. *Jurnal Manajemen Stie Muhammadiyah Palopo*, 102-104.
- Vellicya,O.(2022).*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kecerdasan*
- Wijayanti, A. (2019). Pengantar Pariwisata Dan Perhotelan. Diakses 24 Januari 2024, Dari Universitas Bina Sarana Informatika
- Yakup, A. (2019) *Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas

Airlangga : Surabaya). Diakses Dari
<https://Repository.Unair.Ac.Id/86231/1/Te.%200519%20yak%20p%20abstrak.Pdf>

- Assaf, A. G., Josiassen, A., & Cvelbar, L. K. (2012). Does Triple Bottom Line reporting improve hotel performance? *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 596–600. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.08.005>
- Barseli, M., Sembiring, K., ifdil, & Fitria, L. (2019). The concepts of student interpersonal communication 131.
- Beus, J., Jarret, S., Taylor, A., & Wiese, C. (2014). Adjusting to new work teams: Testing work experience as a multidimensional resource for newcomers. *Journal of Organization Behavior*.
- Iptian, R., Zamroni, :, & Efendi, R. (2020). Comparative Study of Post-Marriage Nationality Of Women in Legal Systems of Different Countries The Effect of Work Discipline and Compensation on Employee Performance. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i8.1812>
- Mahmud, K., Wahid, I., & Arif, I. (2019). Impact of training needs assessment on the performance of employees: Evidance from Bangladesh. *Cogent Social Sciences*, 5.
- Riyanto, B. (2014). *Dasar - Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. BPFEE.
- Sugiyono. (2006). *Metode Peneliti ; Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sutono, A., Sumaryadi, Rahmoto, W., Puksi, F., & Permana, O. (2024). Re-modelling Muslim-friendly tourism value chain ecosystem: the case study of West Sumatera, Indonesia. *Cogent Social Sciences*, 10.